

УДК 378.147:640.63

Тищук І.В. , к.е.н., викладач

Поліщук Л.М. , к.т.н., викладач

Луцький національний технічний університет

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

У статті проаналізована основні принципи етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності та етичні аспекти людських стосунків, які визначають ставлення людини до свого професійного обов'язку, тобто професійна етика, яка регулює моральні відносини людей у бізнесовій сфері.

Ключові слова: етика, професійний обов'язок, мораль, професійна діяльність, фахівець.

Тыщук И.В., Полищук Л.М.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

В статье проанализирована основные принципы этического поведения специалиста в процессе осуществления им профессиональной деятельности и этические аспекты человеческих отношений, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, то есть профессиональная этика, регулирующая нравственные отношения людей в сфере бизнеса.

Ключевые слова: этика, профессиональная обязанность, мораль, профессиональная деятельность, специалист.

Tyshchuk I., Polishchuk L.

PROFESSIONAL ETHICS IN HOTEL RESTAURANT BUSINESS

The article analyzes the basic principles of the ethical behavior of a specialist in the process of his professional activity and the ethical aspects of human relationships that determine the attitude of a person to his professional duty, that is, professional ethics that regulates the moral relations of people in the business sector.

Key words: ethics, professional duty, moral, professional activity, specialist.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Сфера гостинності посідає важливе місце в економіці країни. В готельно-ресторанному закладі підприємці та менеджери повинні будувати свої стосунки з підлеглими, партнерами на засадах етики, оскільки кожний заклад готельно-ресторанного господарства функціонує в економічному просторі, де склалися певні моральні цінності, принципи та культура. Станом на сьогодні готельно-ресторанний бізнес в Україні набирає стрімкого розвитку, і що в свою чергу вимагає високого рівня сформованості професійно важливих якостей майбутніх фахівців, що потребує наукового і практичного його розв'язання.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Проблеми присвячені формуванню професійної культури фахівців готельно-ресторанного господарства широко висвітлюються у працях вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема О. Артамонова, І. Вологдіної, О. Грибкової, В. Гриньової, С. Гулієвої, І. Довженко, Й. Ісаєва, С. Ісаєнко, Н. Качуровської, О. Коржуєвої, Г. Короткової, Н. Молоткової, І. Пальшкової, Т. Спіріної, Ю. Чернової, І. Шевченко та багатьох інших. Зокрема, найбільше свої дослідження присвятили фахівцям сфери обслуговування І. Вологдіна, Г. Короткова та І. Довженко.

Цілі статті. Метою даної статті є обґрунтування основних принципів етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У сучасному світі, що характеризується значним прискоренням темпів розвитку економіки, науки, культури і суспільства в цілому, зростанням соціальної активності людини, а також проникненням науково-технічних досягнень у всі сфери суспільного життя, все більш істотну роль набувають етичні аспекти людських стосунків, які визначають ставлення людини до свого професійного обов'язку, тобто професійна етика, яка регулює моральні відносини людей у бізнесовій сфері.

Суспільство може нормально функціонувати і розвиватися тільки в результаті безперервного процесу виробництва матеріальних і духовних цінностей. У своїх дослідженнях науковець М. Кабушкін вважає, що особистість менеджера необхідно розглядати із загальнолюдських позицій, що дозволить підготувати професіонала своєї справи, який піклується не про свій прибуток, а про те, як допомогти клієнтові, як його культурно обслужити. Науковець виділяє такі вимоги до сучасного менеджера готелів і ресторанів, як здатність управляти собою, розуміти особисті цінності, здійснювати постійне професійне зростання, творчо підходити до справи, знати теорію управління, формувати і розвивати трудовий колектив, володіти високим рівнем культури тощо [4].

Крім того, аналізуючи принципи управління підприємствами ресторанної та готельної індустрії у США та Європі, М. Кабушкін підкреслює, що ці принципи передбачають наявність різноманітних професійних компетенцій у менеджерів цих підприємств, але без урахування тих професійно важливих якостей, які б сприяли ефективній реалізації всіх знань, умінь і навичок професійного характеру. Втім, вимоги до управлінських кадрів не передбачають значного обсягу знань загальнокультурного характеру, стійкої системи цінностей, наявності у фахівців професійної позиції, що є ознаками професійної культури фахівця [3].

Як показують наукові дослідження, однієї з різновидів професійної культури фахівця є етика ділових відносин, що представляє собою сукупність універсальних і специфічних моральних вимог і норм поведінки, що реалізуються в професійній діяльності. Етика визначає місце і роль моралі в системі суспільних відносин, аналізує її природу і внутрішню структуру, вивчає історію походження і розвитку моральності, теоретично обґрунтовує ту або іншу її систему [5]. Як складова економічної етики та етики бізнесу, етика ділових відносин визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів у відносинах між виробниками і споживачами, між організаціями (підприємствами), між організаціями та державою, в самих організаціях. Так, О. Чудновський у своїх дослідженнях, зазначає, що можливість зняти втому, сприяти розслабленню, відпочинку людини, створення атмосфери гостинності, вміння доброзичливо виконувати прохання гостей, виявляти терпіння, витриманість, повагу є необхідними ознаками високої культури діяльності персоналу всіх категорій сфери обслуговування, у тому числі ресторанної індустрії [6].

Існує два основних погляди на співвідношення загальнолюдських етичних принципів, і етики бізнесу:

– правила звичайної моралі до бізнесу не ставляться, або залежать меншою мірою. Ця думка відповідає концепції з так званого етичного релятивізму, за якою кожній референтній групі (тобто, групі людей, на думку яких про свою поведінку, орієнтується даний суб'єкт) характерні свої особливі етичні норми;

– етика бізнесу полягає в загальних універсальних етичних нормах (бути чесним, не зашкодити, дотримуватися даного слова тощо), які конкретизують-ся з урахуванням специфічної соціальної ролі бізнесу у суспільстві [2].

Однак кожна сфера підприємницької діяльності має свої особливості, що зумовлює необхідність існування спеціальних норм, що регулюють поведінку

індивідів, груп і організацій в цій галузі. Має свої особливості і готельно-ресторанний бізнес.

За результатами статистичних досліджень, до 30-35% світової торгівлі послугами припадає саме на частку торгівлі у сфері ресторанного бізнесу [4].

В Україні, незважаючи на те, що кількість колективних засобів розміщування (КЗР) у 2017 зменшилась, кількість осіб які перебували у КЗР збільшилась, про що свідчить (рис.1, рис.2).

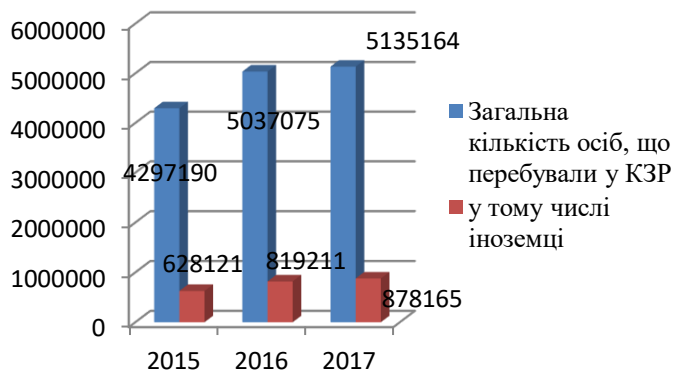


Рис.1. Кількість розміщених осіб в КЗР за період 2015-2017 рр.

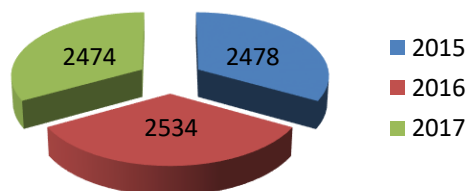


Рис.2. Кількість КЗР за період 2015-2017 рр.

Джерело [9]. Складено за даними Державної служби статистики України за 2015-2017 рр.

Стан розвитку ресторанного бізнесу України дозволяє виявити загальні тенденції розвитку різних груп підприємств ресторанного господарювання за період 2013–2015 рр., про що свідчать дані (рис.3, рис.4)

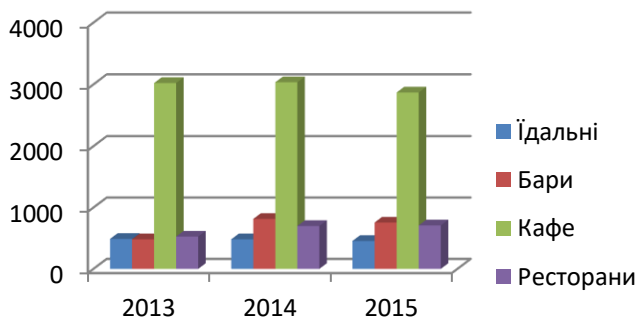


Рис.3. Темпи змін кількості підприємств ресторанного господарства за період з 2013-2016 рр.

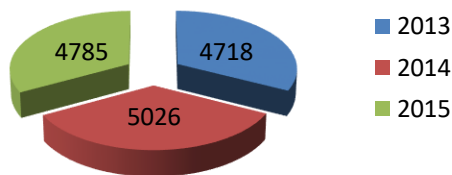


Рис. 4. Кількість підприємств ресторанного господарства за період

Джерело [10]. Складено за даними Державної служби статистики України за 2013-2016 рр.

Отже, упродовж 2013–2016 рр. можна прослідкувати існування різних концепцій організації функціонування та розвитку закладів ресторанного господарства, що забезпечує, з одного боку, підтримку одне одному, а з іншого – створює конкурентне середовище, яке сприяє підвищенню рівня якості, залученню більшої кількості споживачів, як результат, збільшення прибутку. І це в свою чергу ще раз доказує, що специфіка розвитку даної справи значною мірою залежить від людей, що

безпосередньо працюють в цій сфері послуг. Тобто, людський фактор у ресторанній індустрії відіграє ключову роль, адже задоволення потреб сучасного споживача, згідно відповідних вимог гостинності, потребує уваги саме окремої особистості, фахівця, професіонала, з уже сформованими на високому рівні професійно важливих якостей, що завжди вміло забезпечить зворотній зв'язок, а, отже, і позитивне враження про заклад [7, 8].

Сьогодні професіоналізм у роботі формує позитивний імідж фірми в уявленні споживачів, що супроводжується зростаючими доходами, гарною репутацією в професійному середовищі. Щодо діяльності закладів готельного і ресторанного господарства чималого значення набувають психологічні особливості процесу обслуговування споживачів. Саме у цьому напрямку керівники й працівники фірми повинні звертати увагу на наступні сторони своєї роботи:

- культивувати конструктивні індивідуально-психологічні якості працівників, які контактують із споживачами;
- направляти в позитивне психологічне русло цілісну обстановку обслуговування;
- створювати умови для прояву позитивних психологічних властивостей споживачів.

Оскільки специфіка готельно-ресторанного сервісу визначається подвійністю, тобто відкриття ресторану є суспільним благом, з іншого боку – це виступає як товар, і в цій якості є об'єктом власності, що в свою чергу проявляється в процесі її функціонування в суспільстві.

Особливістю сервісної діяльності є комунікативна взаємодія, спілкування зі споживачами. Для успішної взаємодії надання й споживання послуг персоналу необхідно враховувати також особливості темпераменту клієнтів. Клієнт-холерик дуже швидко реагує на навколишню дійсність, він запальний і різкий, часто сильно обурюється. Тому при його обслуговуванні працівник контактної зони повинен виявляти максимум уваги, витримки, швидко реагувати на його прохання. Працівник сфери обслуговування повинен постійно бути готовим до зниження підвищеної збудливості в холериків. Для флегматика характерна повільність, і в процесі обслуговування таких людей потрібно взяти ініціативу в свої руки і виявити наполегливість у пропозиції виборі послуг. Тож, персонал обслуговування повинен враховувати особливості темпераменту кожного споживача, так як, при обслуговуванні кожного з них потрібна зовсім різна тактика.

Загалом етика фахівця функціонує і розкривається в контексті загальнолюдської моралі, вбираючи в себе особливості професії і середовище, в якому реалізується ця діяльність. У даний момент в Україні виявляється необхідність вироблення нового типу професійної моралі, яка відображає ідеологію трудової активності на основі розвитку ринкових відносин. Мова йде насамперед про моральну ідеологію нового середнього класу, що становить переважна більшість робочої сили в економічно розвиненому суспільстві [1, с.42].

Основними принципами етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності є:

1. Задоволення потреб та інтересів особи, з якою фахівець контактує. При цьому він має вирішувати лише ті питання, які входять до його компетенції, не робити ніяких помилкових заяв, а за необхідності скерувати людину, з якою контактує, до іншого працівника, в компетенції якого вирішення проблеми. Укладаючи угоду про надання послуг, необхідно чітко домовлятися із партнерами про масштаб і характер послуг, засади їх оплати. Будь-який перегляд цих положень повинен бути попередньо обговорений і погоджений із зацікавленою стороною. Фахівець повинен строго конфіденційно користуватися інформацією про стан справ споживача, не

розголошуючи секретів, які стали йому відомі під час контактів, не запрошувати до співпраці і не заохочувати службовців суб'єктів господарювання, з якими він співпрацює. Його поради, рішення й рекомендації мають бути засновані на аналізі реальних фактів, ретельних і безсторонніх судженнях, зрозумілими іншим суб'єктам господарювання.

2. Чесність, незалежність, об'єктивність. Фахівець повинен уникати будь-яких дій, ситуацій, які можуть зашкодити виконанню його професійних обов'язків, його чесності. Він завжди має керуватися власною об'єктивною думкою, діяти з урахуванням інтересів своєї організації і зацікавлених осіб, з'ясувати обставини, ділові інтереси, які можуть зашкодити організації або негативно вплинути на об'єктивне ставлення до неї суб'єктів зовнішнього середовища.

Фахівець повинен знати всіх причетних до справ закладу, його контактів із середовищем, а також його особисті, фінансові та інші інтереси. Це стосується контролю з боку бізнесу, що конкурує з бізнесом закладу, та його споживачів; фінансової зацікавленості інших фізичних і юридичних осіб у товарах і послугах, що надаються споживачам або отримуються від них; особистих взаємин з персоналом споживача; особистих інвестицій в закладі споживачів, їх материнські і дочірні компанії. Він не повинен користуватися їх знижками, гостинністю, комісійними винагородами або подарунками;

3. Відповідальність перед професією. Поведінка фахівця повинна завжди бути спрямованою на підвищення репутації і суспільного визнання його професії. Він має постійно підвищувати свій професійний рівень, поважати професійні обов'язки і кваліфікацію осіб, з якими співпрацює. Будь-яка інформація, що виходить від нього і стосується його роботи, повинна бути об'єктивною, достовірною. Він має дбати про свою репутацію і авторитет своєї професії, бути вимогливим до себе і справедливим до своїх партнерів [1].

Фахівець готельної індустрії (менеджер) повинен підтримувати основні стандарти обслуговування гостей у готелі, а саме:

- надавати відвідувачам сервіс на рівні світових стандартів, який сполучає в собі ефективність та людську увагу;
- під час особистої бесіди (зустрічі) з відвідувачами менеджер повинен привітати споживачів та вести розмову тільки стоячи;
- швидко і чітко реагувати на прохання відвідувачів;
- вміти встановлювати особистий контакт з відвідувачем, що надає йому можливість відчути піклування і увагу до себе;
- розуміти та попереджувати бажання та потреби споживача;
- проявляти високий рівень професійної майстерності, вміти у будь-яких ситуаціях залишатися холоднокривим і при необхідності заспокоїти відвідувача [2].

Висновки. Таким чином, можна констатувати, що професійна етика це не тільки власний професіоналізм фахівця, його ділові та особисті якості, а і рівень внутрішньої культури та професійний етикет, що має першочергове значення в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Популярність підприємств готельно-ресторанного господарства часто прямо залежить від етичної культури обслуговування, ввічливого й уважного ставлення офіціантів до відвідувачів, що в свою чергу об'єктивно зумовлені вимогами суспільства й особистості. І як показує практика, сучасне і красиве підприємство з технічним устаткуванням не буде успішно працювати без належно підготовлених кваліфікованих кадрів.

Список використаних джерел:

1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипасва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 146 с.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.

3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н. И. Кабушкин. – 4-е изд., стереотип. – Мн. : Новое издание, 2003. – 368 с.
4. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. –5-е изд., стереотип. — Мн. : Новое издание, 2002. – 336 с.
5. Баришева А. Д. Етика і психологія ділового спілкування: (сфера сервісу) [Текст]. - М: Альфа - М, 2009.- 255 с
6. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. Чудновского А. Д. – М. :Ассоциация авторов и издателей «Тандем»; Изд-во ЭКМОС, 1998. – 352 с..
7. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного психологічного відбору: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2012. – 536 с.
8. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська Т.Ю. Кулаковський. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
9. Регіони України 2017. Статистичний збірник (у двох томах) // Державний служба статистики України. – Київ, 2017 . – 298 с.
10. Регіони України 2015. Статистичний збірник (у двох томах) // Державний служба статистики України. – Київ, 2015 . – 298 с.

Рецензент д.е.н., професор Шубалий О.М.

УДК 331.108

Шубала І.В. к.е.н., доцент

Луцький національний технічний університет

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ПЕРСОНАЛУ У СФЕРІ ПРОМИСЛОВОСТІ РЕГІОНУ

У статті систематизовано проблеми забезпечення, представлено результати аналізу та оцінки ефективності використання персоналу у сфері промисловості Волинської області.

Ключові слова: персонал, промисловість, ефективність використання персоналу, аналіз та оцінка, Волинська область.

Шубала І.В.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ ПРОМЫШЛЕННОСТИ РЕГИОНА

В статье систематизированы проблемы обеспечения, представлены результаты анализа и оценки эффективности использования персонала в сфере промышленности Волынской области.

Ключевые слова: персонал, промышленность, эффективность использования персонала, анализ и оценка, Волынская область.

Shubala I.

EFFICIENCY OF THE USE OF PERSONNEL IN THE FIELD OF INDUSTRY OF REGION

In the article the problems of provision are systematized, the results of the analysis and evaluation of the efficiency of personnel use in the field of industry of the Volyn region are presented.

Key words: personnel, industry, efficiency of personnel use, analysis and evaluation, Volyn region.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. В сучасній економіці персонал підприємств, установ чи організацій відіграє вирішальну роль у забезпеченні ефективності їх функціонування в умовах ринкової нестабільності та негативного впливу глобальних економічних чинників. Від того, наскільки ефективно використовуватиметься персонал, залежать підсумки економічної діяльності не тільки окремих підприємств, а й галузей загалом. Це, перш за все, важливо для сфери промисловості, яка виступає пріоритетною сферою розвитку науково-технічного прогресу суспільства та потребує реалізації заходів щодо підвищення ефективності використання персоналу. Тому важливо поглиблювати наукові дослідження у сфері